

## OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2018

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 254/04/CSP

Indicatore	Valore obiettivo
<p><b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b> (solo per servizi diretti (ULL)) : <i>tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</i></p> <p><i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.</i></p>	<p>Percentile 95%: 60 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 95 giorni solari</p> <p>85%</p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> <i>rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i></p>	<p>a) Servizi diretti (ULL): 22%</p> <p>b) Servizi indiretti in modalità CPS: 0,10%</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> <i>tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</i></p> <p><i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi diretti (ULL): <ul style="list-style-type: none"> <li>percentile 80%: ore lavorative 6</li> <li>percentile 95%: ore lavorative 18</li> </ul> </li> <li>• Servizi indiretti in modalità CPS: <ul style="list-style-type: none"> <li>percentile 80%: ore lavorative 25</li> <li>percentile 95%: ore lavorative 33</li> </ul> </li> </ul> <p>Servizi diretti (ULL): % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative) 75%</p> <p>Servizi indiretti in modalità CPS: % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative) 90%</p>

<p><b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> <i>il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso</i></p>	<p>Percentile 95%: 15 giorni solari Percentile 99%: 30 giorni solari</p>
<p><b>Fatture contestate:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>2,5%</p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione:</b> <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>1%</p>

**OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO  
AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER IL 2018**

Indicatori di qualità di cui alle delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP s.m.i.

<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo</b>
<b>Tempi di attivazione del servizio</b>	
1) <i>ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga)</i>	Percentile 95%: 120 giorni solari Percentile 99%: 250 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 80% Media (giorni solari): 60
2) <i>ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga)</i>	Percentile 95%: 120 giorni solari Percentile 99%: 250 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 80 % Media (giorni solari): 60
3) <i>ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizi a banda larga)</i>	Percentile 95%: 100 giorni solari Percentile 99%: 250 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 85 % Media (giorni solari): 40
<b>Tasso di malfunzionamento:</b> <i>rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi diretti (ULL): 38%</li> <li>• Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale: 18%</li> </ul>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> <i>tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi diretti (ULL): <ul style="list-style-type: none"> <li>percentile 80%: ore lavorative: 7</li> <li>percentile 95%: ore lavorative: 17</li> </ul> </li> <li>• Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale:</li> </ul>

<p><i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</i></p>	<p>percentile 80%: ore lavorative: 10</p> <p>percentile 95%: ore lavorative: 24</p> <p>Servizi diretti (ULL): 70% di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto.</p> <p>Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale: 85% di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto.</p>
<p><b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:</b></p> <p><i>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</i></p> <p><i>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</i></p> <p><i>3) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</i></p>	<p>Media pesata: 120 sec.</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 sec.</p> <p>60%</p>
<p><b>Velocità di trasmissione dei dati:</b> <i>velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server per il downloading relativamente al servizio di accesso a internet a banda larga di riferimento.</i></p>	<p>Profilo 7Mbps/256kbps - Banda minima:</p> <p>percentile 5 (<i>downloading</i>): 3183 kbps</p> <p>Profilo 20Mbps/1M- Banda minima:</p> <p>percentile 5 (<i>downloading</i>): 7200 kbps</p>
<p><b>Addebiti contestati:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>1%</p>

## OBIETTIVI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE PER IL 2018

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 154/12/CONS

Indicatore	Valore obiettivo
<p><b>Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> <i>il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</i></p> <p><i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi pre-pagati: ore 1</li> <li>• servizi post-pagati: nd</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi pre-pagati: 95%</li> <li>• servizi post-pagati: 75%</li> </ul>
<p><b>Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati):</b> <i>il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</i></p>	<p>Percentile 95% del tempo di ricarica: 3 minuti</p>
<p><b>Reclami sugli addebiti</b></p> <p><b>Servizi post-pagati:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i></p> <p><b>Servizi pre-pagati:</b> <i>il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.</i></p>	<p>2%</p> <p>2%</p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati):</b> <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>0,5%</p>